

# EVALUASI KINERJA DALAM PELAYANAN KERETA REL LISTRIK EKSEKUTIF JABODETABEK Rini Sulyanti \*)

## ABSTRACT

*The Problem that need to be handle at the moment is an unbalance demand for the executive class in railway services accross Jabodetabek during rush hour traffic with the utilities capacity available, which is make low quality factor of service . Conneccted to the problems above, various efforts have been made by Kereta Api ( Persero), but it was not yet maximum refraction. So this study was conducted to determine the service performance of KRL, Executive Jabodetabek Using Scater Plot analysis approach, by set forward the analysis that need attention and improvement is the accuracy of trafel time, waiting time, standard rooms and llounge facilities, standards and facilities up down information systems in train, there are variables which are not problematic, but needs tobe preserved is the level of safety, standard lighting, and expousure, air circulation, but there are other things that need attention is the level of travel speed trains, ticket purchase service information system at the station, accuracy of travel time, waiting time of arrival, facilities for passenger trains up and down.*

**Keyword :** Level of service, KRL Jabodetabek, Eksekutif Class.

## PENDAHULUAN

Bodetabek sebagai hinterland DKI Jakarta merupakan wilayah penyangga, dan sekaligus merupakan wilayah yang menyuplai tenaga kerja di pusat pemerintahan dan Ibu Kota Negara ini. Sehingga setiap hari masyarakat banyak melakukan perjalanan komuter dari wilayah Bodetabek ke Jakarta dan sebaliknya. Berbagai sarana transportasi dipergunakan untuk mendukung mobilitas tersebut, antara lain bus, mobil pribadi, sepeda motor dan kereta api. Peningkatan pergerakan kendaraan tersebut menimbulkan kemacetan lalu lintas akses menuju dari dan ke Jakarta pada pagi hari, begitu sebaliknya sore hari menuju Bodetabek.

Moda transportasi massal merupakan pilihan yang tepat untuk mengangkut penumpang dari wilayah Bodetabek, selain dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang sangat banyak, kereta api juga memiliki keunggulan lain diantaranya, hemat energi, hemat lahan, bersahabat dengan lingkungan, tingkat keselamatan tinggi dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun sampai saat ini jumlah penumpang yang terangkut oleh kereta api hanya 2% dari jumlah penumpang di wilayah Bodetabek menuju Jakarta. KRL Eksekutif Jabodetabek merupakan moda alternatif untuk kegiatan lalu lintas di Jabodetabek. Oleh karena itu perlu diupayakan peningkatan pangsa angkutan untuk moda transportasi Kereta api Jabodetabek, utamanya kelas eksekutif sangatlah menjadi andalan bagi karyawan instansi pemerintah dan swasta yang ada di DKI Jakarta. Pada umumnya segmen pengguna jalan angkutan kelas ini sangat sensitif terhadap kualitas pelayanan terutama waktu perjalanan, serta ongkos yang dibayar karena hal ini berpengaruh terhadap penghasilan (*take home pay*) mereka.

Pertumbuhan penduduk naik secara alami karena angka kelahiran dan yang disebabkan oleh urbanisasi, mengakibatkan aktivitas masyarakat semakin tinggi. Hal ini merupakan

konsekuensi logis, karena terjadinya suatu perjalanan masyarakat semakin meningkat. Perjalanan masyarakat melakukan kegiatan pasti memerlukan moda angkutan yang nyaman, aman, cepat, tepat waktu dan selamat.

Kereta Rel Listrik (KRL) Eksekutif Jabodetabek menjadi salah satu moda transportasi primadona bagi masyarakat yang sering melakukan perjalanan pulang pergi dari dan menuju Jakarta, baik untuk kepentingan bekerja, sekolah maupun keperluan lainnya. Frekuensi perjalanan KRL Eksekutif Jabodetabek saat ini sudah mencapai 199 perjalanan per hari, sementara jumlah penumpang per hari rata-rata dari bulan Januari 2009 sampai dengan Juni 2009 sebesar 41.731 orang perhari.

Dengan demikian yang menjadi permasalahan adalah upaya peningkatan pangsa angkutan tersebut, perlu tetap dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu input penting dalam evaluasi kualitas pelayanan tersebut adalah waktu perjalanan (travel time) dan ongkos (cost) yang dikeluarkan oleh pengguna jasa.

Maksud kajian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dilihat dari keinginan dan tingkat kepentingan penumpang menggunakan KRL Eksekutif Jabodetabek. Sedangkan tujuan kajian adalah mencari alternatif / solusi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa angkutan KRL Eksekutif Jabodetabek.

## **RUMUSAN MASALAH**

Dengan semakin bertambahnya permintaan jasa angkutan KRL kelas Eksekutif Jabodetabek utamanya pada jam sibuk pagi dan sore, maka faktor pelayanan menjadi suatu variabel yang sangat penting, dalam kajian ini yang menjadi permasalahan adalah "Sejauhmana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dilihat dari kepuasan dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna KRL Kelas Eksekutif".

## **LANDASAN TEORI**

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk dalam hal ini suatu produk pelayanan. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk, pelanggan akan merasa puas.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi dan apakah pengelola sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan, kalau kinerja (pelaksana) dinilai bagus/ baik berarti dapat memuaskan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan serta kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.



## METODOLOGI

Untuk menyelesaikan kajian ini dalam menganalisis dipergunakan Scatter lot dengan menggunakan nilai pertimbangan masing-masing unsur pelayanan sebagai kepuasan pelanggan, antara kondisi layanan dengan kepentingan yang diharapkan terhadap 17 (tujuh belas) indikator yang disampaikan kepada responden pengguna KRL Eksekutif Jabodetabek.

Berkaitan dengan metode analisis diatas tersebut, maka pendekatan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut : melihat kondisi pelayanan KRL kelas Ekssekutif Jabodetabek antara tingkat fakta dilapangan dengan kondisi kepentingan yang diharapkan saat ini belum maksimal dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, adapun sumber data adalah masyarakat pengguna KRL Eksekutif di wilayah Jabodetabek.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara, dan melalui kuesioner dan observasi untuk data primer, kepada penumpang dan manajemen PT. KCJ, dan studi literatur untuk data sekunder. Analisis metode "Scatter Plot" dengan mengacu kepada tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang, dengan harapan dapat terciptanya peningkatan pelayanan KRL.

Mengidentifikasi variable kualitas pelayanan pengguna jasa KRL Eksekutif, mengacu pada persepsi responden terhadap variable yang diusulkan dan harapan responden dengan indeks pelayanan konsumen dan analisa pemetaan kuadran sehingga didapatkan variable yang harus diperbaiki dan membuang variable yang tidak diperlukan dan sehingga didapatkan suatu kesimpulan yang diharapkan.

Identifikasi kondisi pelayanan di simpul transportasi dan di sarana transportasi dilakukan dengan melakukan survey ke pengguna jasa dengan menanyakan kondisi yang dirasakan saat ini serta harapan untuk meningkatkan pelayanan.

Analisis merupakan alat pengukur didalam suatu penelitian dengan menghadapkan responden untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan atau diberikan.

Variabel penelitian yang diajukan kepada responden sebanyak 17 (tujuh belas) variabel, dibagi kedalam dua kelompok yaitu variabel X (kepuasan layanan) dan variabel Y (kepentingan pengguna jasa). Untuk variabel X kepuasan fasilitas pelayanan dibagi kedalam lima tingkat yaitu sangat memuaskan (SM), memuaskan (M), cukup memuaskan (CM), kurang memuaskan (KM), dan tidak memuaskan (TM), sedangkan variabel, Y adalah kepentingan atau kebutuhan masyarakat adalah pengguna jasa terdiri dari sangat penting (SP), penting (P), cukup penting (CP), kurang penting (KP), dan tidak penting (TP).

Dalam mencari skor hasil penelitian dilakukan pembobotan sebagai berikut : SM=5, M=4, CM=3, KM=2, dan TM=1 (skor variabel X), sedangkan untuk (skor variabel Y) SP=5, P=4, CP=3, KP=2, dan TP=1. Dari pembobotan tersebut menghasilkan nilai rata-rata hubungan statistik antara dua variabel, dengan menggunakan regresi dan korelasi sederhana yaitu dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n n_i x_i}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

Dimana :

$X$  = Nilai rata-rata

$X_i$  = Variabel ke  $i$   $i = 1$  s.d.  $n$

$N_i$  = Banyaknya responden yang menjawab pada variable ke  $i$

$$X = \frac{n_1 + 1 + n_2 \times 2 + n_3 \times 3 + n_4 \times 4 + n_5 \times 5}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

Hasil nilai rata-rata hubungan dari dua variabel, di petakan kepada diagram yang terbentuk empat kuadran yaitu :

1. Kuadran I adalah fasilitas ketersediaan tingkat pelayanan ( $X$ ) tidak memuaskan (TM), dengan tingkat kepentingan atau kebutuhan yang diharapkan ( $Y$ ) sangat penting (SP);
2. Kuadran II adalah fasilitas ketersediaan tingkat layanan ( $X$ ) sangat penting (SP), dengan tingkat kepuasan atau kebutuhan ( $Y$ ) yang diharapkan tidak memuaskan (TM);
3. Kuadran III adalah fasilitas ketersediaan pelayanan ( $X$ ) tidak tidak penting (TP), dengan tingkat kepentingan atau kebutuhan ( $Y$ ) tidak penting (TP);
4. Kuadran IV fasilitas ketersediaan pelayanan ( $X$ ) tidak penting (TP) dengan tingkat kepentingan atau kebutuhan ( $Y$ ) yang diharapkan masyarakat sangat memuaskan (SM).

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Jalur Kereta Rel Listrik (KRL) Eksekutif Jabodetabek yang menghubungkan stasiun Jakarta Kota/Tanah Abang ke stasiun Bogor, Bekasi, Serpong dan Tangerang, melewati beberapa stasiun. Beberapa KRL Ekspres yang melayani jalur tersebut adalah :

1. KRL Pakuan Ekspres melayani Jakarta/Tanah Abang - Bogor yang berhenti di beberapa stasiun seperti stasiun Juanda, Gambir, Gondangdia, Depok (tidak setiap rangkaian), Bojong Gede, dan Bogor. Harga karcis adalah Rp. 11.000,- dan abudemen Rp. 450.000,-;
2. KRL Depok Ekspres melayani Jakarta - Depok yang berhenti di beberapa stasiun seperti Stasiun Juanda, Gambir, Gondangdia, Depok Baru, (tidak setiap rangkaian) dan berakhir di stasiun Depok. Harga karcis adalah Rp. 9.000,-;
3. KRL Bekasi Ekspres melayani Jakarta/Tanah Abang - Bekasi yang berhenti di beberapa stasiun seperti stasiun Juanda, Gambir, Gondangdia, Klender Baru, (tidak setiap rangkaian), Kranji dan Bekasi. Harga karcis adalah Rp. 9.000,-;
4. KRL Serpong Ekspres melayani Tanah Abang - Serpong yang berhenti di beberapa stasiun seperti stasiun Sudimara, Palmerah, (tidak setiap rangkaian), Pondok Ranji, dan Serpong. Harga karcis adalah Rp. 8.000,-;
5. KRL Benteng Ekspres melayani Jakarta/Tanah Abang - Tangerang yang berhenti di beberapa stasiun seperti stasiun Kampung Bandan, Duri, dan Poris.

Kereta Rel Listrik kelas Eksekutif Jabodetabek sampai saat ini masih menjadi idola masyarakat, terutama bagi penumpang komuter kelas menengah keatas. Bahkan dapat dijumpai sekali



waktu beberapa penumpang tersebut kelas bawah, apabila dilihat dari status sosial ekonomi. Pada dasarnya bagi mereka adalah mengejar waktu dan kenyamanan, namun pada jam sibuk (peak hours) secara fakta tidak sesuai dengan yang diperkirakan.

1. Penilaian responden terhadap kepuasan layanan KRL Eksekutif Jabotabek.

Tabel 1. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan

No	VARIABEL YANG DINILAI	SM Resp	M Resp	CM Resp	KM Resp	TM Resp	Jumlah Resp
1	Kepuasan kecepatan perjalanan KA	38	65	140	95	62	400
2	Ketepatan waktu KA	18	52	154	125	51	400
3	Frekuensi pelayanan (Head way) perjalanan KA	40	70	155	97	38	400
4	Tingkat keselamatan pelayanan KA	29	95	164	86	26	400
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	11	69	136	143	41	400
6	Kepuasan pelayanan pembelian tiket	36	87	177	69	31	400
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA	12	33	117	150	88	400
8	Standar Sistem Informasi di Stasiun	19	79	165	99	38	400
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	33	77	144	74	72	400
10	Standar penerangan dan penyinaran	11	72	230	74	13	400
11	Standar sirkulasi udara	19	57	213	88	23	400
12	Standar pintu dan jendela	22	76	190	93	19	400
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	12	63	137	124	64	400
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	8	47	138	138	69	400
15	Standar sistem informasi dalam KA	13	56	174	99	58	400
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	16	56	208	92	28	400
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu	10	38	106	134	112	400

Sumber :Hasil survei, Desember 2009

Keterangan :

- SM = Sangat Memuaskan
- M = Memuaskan
- CM = Cukup Memuaskan
- KM = Kurang Memuaskan
- TM = Tidak Memuaskan
- Resp = Responden

2. Penilaian responden terhadap kepentingan KRL Eksekutif Jabodetabek.

Tabel 2. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepentingan

No	VARIABEL YANG DINILAI	SP Resp	P Resp	CP Resp	KP Resp	TP Resp	Jumlah Resp
1	Tingkat kepentingan terhadap kecepatan perjalanan KA	199	78	103	20	0	400
2	Tingkat kepentingan mengenai ketepatan waktu perjalanan KA	216	97	72	15	0	400
3	Tingkat kepentingan mengenai frekuensi perjalanan (head way) perjalanan KA	118	125	135	22	0	400
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	255	88	48	9	0	400
5	Mengenai waktu tunggu kedatangan KA	186	135	69	9	1	400
6	Mengenai pelayanan pembelian tiket	154	156	85	5	0	400
7	Mengenai standar ruang dan fasilitas ruang tunggu	191	153	48	8	0	400
8	Mengenai standar sistem informasi di stasiun	171	146	71	11	1	400
9	Mengenai standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan,ukuran, jenis)	119	170	92	14	5	400
10	Mengenai standar penerangan dan penyinaran	161	175	53	10	1	400
11	Mengenai standar sirkulasi udara	179	169	42	10	0	400
12	Mengenai standar pintu dan jendela	208	135	54	3	0	400
13	Mengenai standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	159	173	57	10	1	400
14	Mengenai standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	220	114	59	4	3	400
15	Mengenai standar sistem informasi dalam KA	187	156	48	5	4	400
16	Mengenai standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	164	135	81	12	8	400
17	Mengenai standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu	173	110	91	13	13	400

Sumber : Hasil survei, Desember 2009

Keterangan :

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

Resp = Responden

Analisis kajian dilakukan terhadap penilaian atau tanggapan masyarakat pada penumpang KRL Eksekutif Jabodetabek, dimana terkait dengan tingkat ketersediaan fasilitas (faktor di lapangan) terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat selaku pengguna jasa kereta api di wilayah Jabodetabek.

Berkaitan dengan tingkat kepuasan layanan terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat, maka berkaitan dari hasil penilaian skor variabel (X) fasilitas ketersediaan pelayanan dan (Y) kepentingan atau harapan masyarakat (table 2 dan 3), sedangkan untuk menentukan keterhubungan antara variabel (X) dan (Y) dilakukan rekapitulasi hasil perhitungan nilai rata-rata, hal ini dilakukan dalam menentukan atau mencari titik potong pada posisi kuadran hasil penelitian.

Cara menghitung nilai rata-rata dari pembobotan

$$\bar{X} = \frac{38.5 + 65.4 + 140.3 + 95.2 + 62.1}{38 + 65 + 140 + 95 + 62} = 2,81$$

Tabel 3. Skor variabel Penilaian (X) Ketersediaan Layanan

No	Skor Variabel (X) Ketersediaan	Pembobotan					Nilai Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM	
		5	4	3	2	1	
1	Kepuasan kecepatan perjalanan KA	190	260	420	190	62	2.81
2	Ketepatan waktu KA	90	208	462	250	51	2.65
3	Frekuensi pelayanan (Head way) perjalanan KA	200	280	465	194	38	2.94
4	Tingkat keselamatan pelayanan KA	145	380	492	172	26	3.04
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	55	276	408	286	41	2.67
6	Kepuasan pelayanan pembelian tiket	180	348	531	138	31	3.07
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA	60	132	351	300	88	2.33
8	Standar Sistem Informasi di Stasiun	95	316	495	198	38	2.86
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	165	308	432	148	72	2.81
10	Standar penerangan dan penyinaran	55	288	690	148	13	2.99
11	Standar sirkulasi udara	95	228	639	176	23	2.90
12	Standar pintu dan jendela	110	304	570	186	19	2.97
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	60	252	411	248	64	2.59
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	40	188	414	276	69	2.47
15	Standar sistem informasi dalam KA	65	224	522	198	58	2.67
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	80	224	624	184	28	2.85
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu	50	152	318	268	112	2.25

Sumber : Hasil survei, Desember 2009



Tabel 4. Skor Variabel Penilaian (Y) Kepentingan

No	Skor Variabel (X) Ketersediaan	Pembobotan					Nilai Rata-rata
		SP 5	P 4	CP 3	KP 2	TP 1	
1	Tingkat kepentingan terhadap kecepatan perjalanan KA	995	312	309	40	0	4.14
2	Tingkat kepentingan mengenai ketepatan waktu perjalanan KA	1080	388	216	30	0	4.29
3	Tingkat kepentingan mengenai frekuensi perjalanan (head way) perjalanan KA	590	500	405	44	0	3.85
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	1275	352	144	18	0	4.47
5	Mengenai waktu tunggu kedatangan KA	930	540	207	18	1	4.24
6	Mengenai pelayanan pembelian tiket	770	624	255	10	0	4.15
7	Mengenai standar ruang dan fasilitas ruang tunggu	955	612	144	16	0	4.32
8	Mengenai standar sistem informasi di stasiun	855	584	213	22	1	4.19
9	Mengenai standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	595	680	276	28	5	3.96
10	Mengenai standar penerangan dan penyinaran	805	700	159	20	1	4.21
11	Mengenai standar sirkulasi udara	895	676	126	20	0	4.29
12	Mengenai standar pintu dan jendela	1040	540	162	6	0	4.37
13	Mengenai standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	795	692	171	20	1	4.20
14	Mengenai standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	1100	456	177	8	3	4.36
15	Mengenai standar sistem informasi dalam KA	935	624	144	10	4	4.29
16	Mengenai standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	820	540	243	24	8	4.09
17	Mengenai standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu	865	440	273	26	13	4.04

Sumber : Hasil survei, Desember 2009

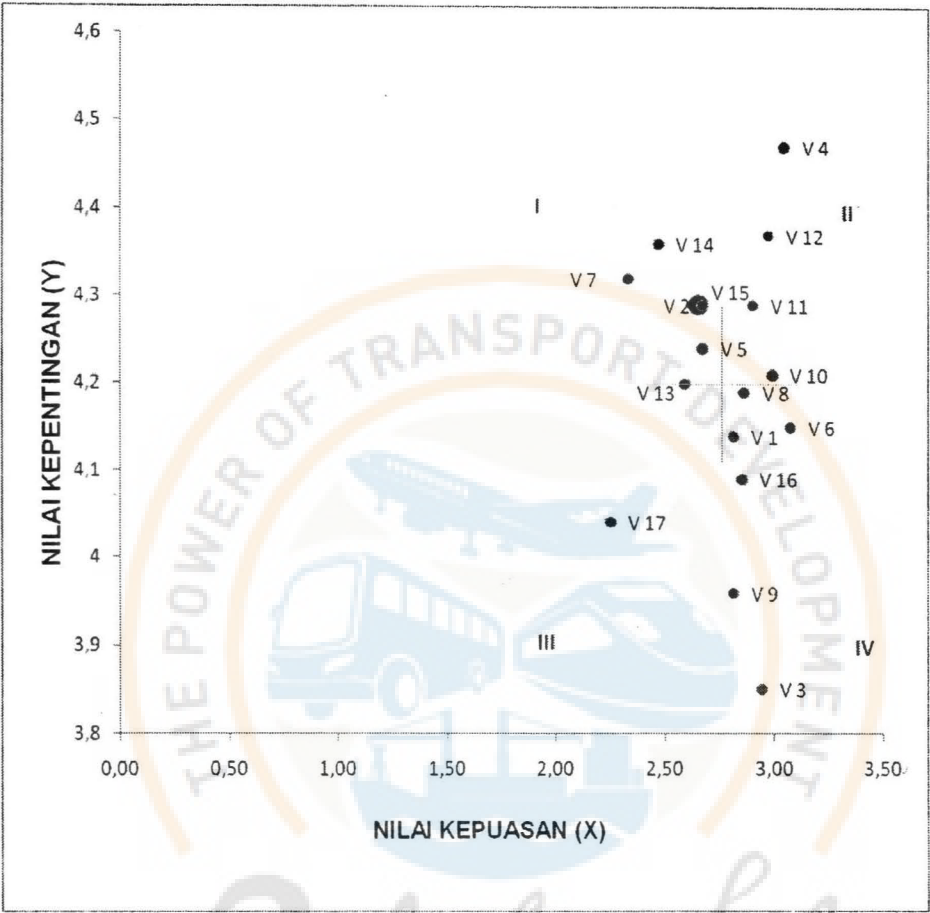
Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Variabel x dan Y

No	Nilai Rata-rata Variabel X (kepuasan) dan Variabel Y (Kepentingan)	Rata-rata Variabel X	Rata-rata Variabel Y
1	Tingkat kecepatan perjalanan KA	2.81	4.14
2	Ketepatan waktu KA	2.65	4.29
3	Frekuensi pelayanan (Head way) perjalanan KA	2.94	3.85
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	3.04	4.47
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	2.67	4.24
6	Tingkat pelayanan pembelian tiket	3.07	4.15
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA	2.33	4.32
8	Standar Sistem Informasi di Stasiun	2.86	4.19
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	2.81	3.96
10	Standar penerangan dan penyinaran	2.99	4.21
11	Standar sirkulasi udara	2.9	4.29
12	Standar pintu dan jendela	2.97	4.37
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	2.59	4.2
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	2.47	4.36
15	Standar sistem informasi dalam KA	2.67	4.29
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	2.85	4.09
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu	2.25	4.04
Jumlah		46.87	71.46
Nilai rata-rata dari rata-rata		2.76	4.20

Sumber : Hasil survei, Desember 2009

PEMBAHASAN

Analisis pemetaan merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata yang dilakukan dalam diagram Scatter Plot. Didalam diagram scatter plot terbagi empat kuadran, tujuan pembagian kuadran untuk mengetahui tingkat keterhubungan antara tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan jasa KRL Eksekutif Jabodetabek terhadap kepentingan.



Gambar 2. Diagram Pemetaan

1. Kuadran I Menggambarkan tingkat kepentingan sangat penting (SP), apabila dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diberikan tidak memuaskan (TM), kuadran ini terdiri dari 5 variabel yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan, variabel tersebut adalah :
- V 2 : Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA;
  - V 5 : Waktu tunggu kedatangan kereta api;
  - V 7 : Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA;
  - V 14 : Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA;
  - V 15 : Standar sistem informasi dalam KA



2. Kuadran II adalah tingkat pelayanan sangat memuaskan (SM) di bandingkan dengan tingkat kepentingan sangat penting (SP), kuadran ini terdiri dari 4 variabel. Dari keempat variabel keberadaannya perlu dipertahankan karena hubungan antara dua variabel pelayanan (X) dengan variabel harapan atau kepentingan (Y) berimbang. Variabel tersebut adalah :

V 4 : Tingkat keselamatan perjalanan KA;  
V10 : Standar penerangan dan penyinaran;  
V11 : Standar sirkulasi udara;  
V12 : Standar pintu dan jendela.

3. Kuadran III adalah tingkat kepentingan tidak penting (TP), namun tingkat pelayanan memuaskan (M), untuk sementara waktu variabel ini belum ada permasalahan yang berarti, tetapi keberadaannya agar dipertahankan. Variabel tersebut adalah :

V13 : Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan);  
V17 : Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.

4. Kuadran IV adalah tingkat pelayanan sangat memuaskan (SM) dan tingkat harapan masyarakat penting (P), kuadran ini perlu dipertahankan keberadaannya pada kuadran ini terdiri 6 variabel, diantaranya :

V1 : Tingkat kecepatan perjalanan KA;  
V3 : Frekuensi pelayanan (head way) perjalanan KA;  
V6 : Tingkat pelayanan pembelian tiket;  
V8 : Standar sistem informasi di stasiun;  
V9 : Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis);  
V16 : Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plapon).

### 3. Analisis Permasalahan

Hasil pemetaan (kuadran) dari pembobotan yang diformulasikan kedalam scatter plot terdapat variabel yang perlu mendapatkan suatu perhatian atau perbaikan, antara tingkat pelayanan dengan harapan atau kepentingan masih tidak memuaskan karena variabel ini sangat penting, namun dari sisi pelayanan tidak memuaskan yaitu, diantaranya :

V2 : Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA;  
V4 : Waktu tunggu kedatangan KA;  
V7 : Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA;  
V14 : Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA;  
V15 : Standar sistem informasi dalam KA.

Terkait dengan ke lima variabel, masyarakat selama ini merasakan dari sisi pelayanan tidak memuaskan, padahal bagi pengguna jasa sangat penting sekali.

#### 4. Analisis Yang Dipertahankan

Pada kuadran II variabel yang perlu dipertahankan keberadaannya, karena keterhubungan antara pelayanan yang sangat memuaskan terhadap tingkat harapan atau kepentingan sangat penting adalah :

V4 : Tingkat keselamatan perjalanan KA;

V10 : Standar penerangan dan penyorotan;

V11 : Standar Sirkulasi udara;

V12 : Standar pintu dan jendela.

Pada kuadran III variabel tidak penting bagi pengguna jasa KRL Eksekutif Jabodetabek, namun pelayanan memuaskan adalah :

V13 : Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan);

V17 : Standar fasilitas pelengkap meja, tempat sampah, abu.

Pada kuadran IV tingkat pelayanan sangat memuaskan sesuai harapan atau kepentingan masyarakat, keberadaan ini perlu dipertahankan. Variabel tersebut adalah :

V1 : Tingkat kecepatan perjalanan KA;

V3 : Frekuensi pelayanan (head way) perjalanan KA;

V6 : Tingkat pelayanan pembelian tiket;

V8 : Standar sistem informasi di stasiun;

V9 : Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis);

V16 : Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon).

#### FAKTA LAPANGAN

Kondisi lapangan pada kuadran I apabila dilakukan cross chek, antara tingkat pelayanan (X) terhadap harapan pengguna jasa atau kepentingan (Y), adalah sebagai berikut :

1. V2, Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA. Ketepatan waktu perjalanan KRL Eksekutif Jabodetabek saat ini masih jadi suatu permasalahan, antara tingkat pelayanan terhadap kepentingan masyarakat selaku pengguna jasa. Berbagai faktor penyebab terhadap keterlambatan keberangkatan dan kedatangan KRL Eksekutif Jabodetabek.
  - a. Faktor prasarana yaitu kondisi jalan rel, dimana saat sekarang antara lalu lintas KRL dengan jaringan Jalan rel tidak seimbang, yaitu head way di wilayah Jabodetabek rata-rata antara 8 sampai dengan 10 menit sekali melintas. Kondisi ini akan semakin padat perjalanan kereta api, sehingga sangat berhati-hati dalam pemberangkatannya;
  - b. Faktor lingkungan, banyak dijumpai perlintasan sebidang resmi dijaga, resmi tidak dijaga dan perlintasan tidak resmi, dan selain itu banyak dijumpai bangunan liar menggunakan manfaat jalan rel. Sehingga kondisi ini akan menghambat kelancaran perjalanan KRL, karena seorang masinis akan ekstra berhati-hati. Faktanya sering



terjadi kecelakaan baik kendaraan bermotor maupun orang pengguna perlintasan atau yang disekitar jalan rel.

- c. Faktor sarana, kondisi KRL belum semuanya baru, masih dijumpai terdapat beberapa KRL Eksekutif Jabodetabek yang usianya seharusnya sudah diganti. Selain itu dari sisi perawatan yang seharusnya sudah mendapatkan perawatan secara serius, namun karena kondisi dana yang sangat terbatas, maka perawatan terhambat. Dalam faktanya tahun 2007 terjadi backlock dana perawatan 11 triliun.
2. V5, Waktu tunggu kedatangan KA, keterlambatan pemberangkatan KRL Eksekutif Jabodetabek berdampak terhadap waktu tunggu. Hal ini secara otomatis kedatangannya pun menjadi suatu permasalahan. Waktu tunggu kadang-kadang melebihi batas waktu yang ditolelir, sehingga menimbulkan ketidak puasan pengguna jasa KRL Eksekutif Jabodetabek. Beberapa hal yang menjadi waktu tunggu kedatangan KA terlambat adalah :
  - a. Kondisi jalan rel yang masih menjadi satu dengan kereta jarak jauh sedang;
  - b. Terjadinya suatu kecelakaan pada jalur KA di wilayah Jabodetabek;
  - c. Secara teknis ada kerusakan baik KRL tersebut atau kereta lain;
  - d. Terjadinya perubahan jadwal pemberangkatan karena faktor teknis yaitu sinyal, telekomunikasi dan listrik ada kerusakan atau pengaruh sarana, prasarana dan lingkungan pada jalur Jabodetabek.
3. V7, standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA. Kondisi ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA Jabodetabek, untuk KRL Eksekutif belum semuanya memenuhi harapan masyarakat atau standar yang telah ditentukan. Permasalahan ini disebabkan oleh berbagai hal diantaranya :
  - a. Stasiun untuk kelas eksekutif, masih menjadi satu dengan kelas ekonomi baik untuk pemberangkatan atau kedatangan, walaupun untuk kelas eksekutif tidak setiap stasiun berhenti;
  - b. Keterbatasan dana untuk memperbaiki atau untuk memenuhi standar ruang dan fasilitas ruang tunggu;
  - c. Ketidaksiplinan masyarakat pengguna stasiun atau perilaku yang kurang bagus. Dimana masyarakat tidak berperan serta aktif menjaga kondisi stasiun yang telah memenuhi standar. Fakta di lapangan sering di jumpai masyarakat melakukan iseng merusak fasilitas yang ada.
4. V14, Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA. Terdapat beberapa stasiun yang kondisinya untuk naik turun bagi penumpang KRL Eksekutif Jabodetabek kurang nyaman dan aman, tidak sesuai harapan masyarakat, diantaranya :
  - a. Tinggi peron dengan pintu keluar masuk atau untuk naik turun penumpang kurang rata;
  - b. Pengaturan naik turun penumpang tidak tertata, karena ketidakseimbangan antara jumlah penumpang dengan sarana yang tersedia atau faktor *supply dan demand* kurang berimbang, terutama pada jam sibuk (peak hours). Sehingga sering terjadi berebutan pada waktu naik maupun turun.

5. V15, Standar sistem informasi dalam KA, kurangnya sistem informasi dalam KRL Eksekutif Jabodetabek, hal ini sangat diperlukan bagi para penumpang karena untuk mengetahui kondisi dan situasi baik untuk keselamatan, terkait dengan kondisi KRL tersebut maupun kondisi di stasiun maupun lingkungan. Selain itu untuk mengetahui bagi para penumpang yang akan turun pada stasiun tujuan, dengan demikian para penumpang bisa menyiapkan diri untuk turun tidak terburu-buru atau berdesakan.
  - a. KRL Eksekutif Jabodetabek belum di desain terhadap suatu informasi, baik display maupun melalui pengeras suara;
  - b. KRL Eksekutif Jabodetabek tidak semuanya dibeli baru dari pabrik, banyak dijumpai hibah dari Jepang ;
  - c. Keterbatasan SDM untuk tenaga informasi, hal ini perlu SDM terlatih. Selain itu kemampuan untuk menggaji karyawan dana terbatas;
  - d. Kemampuan dana untuk melengkapi peralatan sistem informasi masih sangat terbatas.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil analisis melalui pembobotan dan pemetaan dalam diagram scatter plot, terdapat empat kuadran. Pada kuadran I menunjukkan tingkat keterhubungan antara pelayanan tidak memuaskan dengan tingkat harapan masyarakat sangat penting, variabel tersebut antara lain : Tingkat ketepatan waktu perjalanan KRL Eksekutif Jabodetabek, waktu tunggu kedatangan KRL Eksekutif Jabodetabek, standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KRL Eksekutif Jabodetabek, standar fasilitas naik turun bagi penumpang KRL Eksekutif Jabodetabek;
2. Pada kuadran II, III dan IV menunjukkan, bahwa pada prinsipnyavariabel yang berada pada kuadran tersebut tidak ada suatu permasalahan yang menjadi perhatian baik dari sisi pelayanan maupun kepentingan masyarakat seperti : tingkat keselamatan perjalanan KA, standar penerangan dan penyinaran, standar sirkulasi udara , standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan), standar fasilitas pelengkap meja , tempat sampah, abu, tingkat kecepatan perjalanan KA, frekuensi pelayanan (head way) perjalanan KA, tingkat pelayanan pembelian tiket, standar sistem informasi di stasiun, standar fasilitas tempat duduk (bentuk,susunan,ukuran,jenis) serta standar kebisingan dan ketenangan ( bahan lantai, dinding,plapon).

### **B. Saran**

1. Pada V2, V5, V7, V14 dan V15 perlu mendapatkan suatu perhatian dan perbaikan serius PT. KA (Persero) Divisi Jabodetabek yang saat sekarang secara manajemen ditangani oleh PT. KCJ. (Kereta Api Comuter Jabodetabek), meliputi antara lain :
  - a. Tingkat ketepatan waktu perjalanan KRL Eksekutif Jabodetabek;
  - b. Waktu tunggu kedatangan KRL Eksekutif Jabodetabek;



- c. Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KRL Eksekutif Jabodetabek;
  - d. Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KRL Eksekutif Jabodetabek;
  - e. Standar sistem informasi dalam KRL Eksekutif Jabodetabek.
2. Pada kuadran II, III dan IV, dari masing-masing variabel tidak menimbulkan suatu permasalahan yang berarti menurut persepsi penumpang atau kurang begitu penting namun diperlukan upaya untuk perbaikan dan antisipasi terhadap peningkatan pelayanan kedepan utamanya tingkat keselamatan perjalanan KA,

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayyub, Bilal M&Me Cuen, Richard N, *Probability Statistics & Reliability for Engniers*, Boca Raton - New York;
- Badan Litbang Perhubungan, Jakarta 2006, *Studi Pola Kerjasama Pembangunan dan Pengelolaan Angkutan Massal di Perkotaan Antara Pemerintah Pusat, Daerah dan Swasta*
- Mutharuddin, 2009, *Analisis Evaluasi kinerja BSD City*;
- Purwoko, 2005., *Kajian Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Masyarakat Pengguna Angkutan Kereta Api di Stasiun Bekasi*, Warlit Nomor 01/THN XVII/2005, Jakarta.;
- Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta 2009, *Studi Standar Pelayanan Angkutan Kereta Api di Perkotaan*;
- Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta 2009 *Studi Manajemen Sistem Keselamatan Kereta Api Dalam Mewujudkan Keandalan Perkeretaapian*;
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Bhineka Cipta, Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- \*) Lahir di Kebumen 22 Juni 1956 Sarjana Administrasi Negara Sekolah Tinggi Administrasi Mandala Indonesia Jakarta Tahun 2004 saat ini bekerja di Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Sebagai Peneliti Muda Sektor Transportasi Darat.